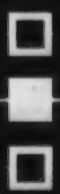
CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ

EMPLOI-QUÉBEC



Modernisation de l'administration publique

Québec

102-07571/

MOT DE PRÉSENTATION

Le gouvernement du Québec, en association avec les partenaires du marché du travail, s'est engagé depuis avril 1998 dans une vaste réorganisation des services publics d'emploi afin de remettre au travail le maximum de Québécoises et de Québécois.

Après avoir été l'une des premières unités autonomes de service, Emploi-Québec est devenue une agence gouvernementale en vertu de la Loi sur l'administration publique.

Tout comme une unité autonome de service, une agence prend forme à partir de trois documents : la Convention de performance et d'imputabilité, le plan d'action annuel et le rapport de gestion. Ainsi, la présente convention de performance et d'imputabilité est convenue entre la ministre déléguée à l'Emploi et la Commission des partenaires du marché du travail et adoptée par le gouvernement. Elle a une durée indéterminée mais elle peut être revisée à la demande des parties signataires.

Cette convention vise à présenter ce qui est propre à Emploi-Québec comme agence, sans pour autant reprendre l'ensemble des dispositions prévues dans la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, dans la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, ni les dispositions de l'entente « Pour une concertation en faveur de l'emploi » intervenue en septembre 1999 entre la ministre et la Commission.

TABLE DES MATIÈRES

MISSION, CONCERTATION ET ORIENTATIONS 7

CLIENTÈLES, MESURES ET SERVICES 10
- Clientèles 10
- Mesures et services 10
- Activités liées à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre 12

RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE 13
- Modes de prestation de services d'Emploi-Québec 13
- Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 14
- Politique de réexamen administratif 14
- Politique de gestion des plaintes 14

RÔLES ET RESPONSABILITÉS 15

CADRE DE GESTION 17
- Ententes de service 17
- Marges de manœuvre 18

CADRE DE PLANIFICATION 19

CADRE D'IMPUTABILITÉ 21
- Indicateurs de résultats 21
- Évaluation 23
- Reddition de comptes 24

RÉVISION DE LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ 25

MISSION, CONCERTATION ET ORIENTATIONS

Emploi-Québec est une agence au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle gère sur le territoire du Québec les services publics d'emploi. Elle offre ses services dans 153 centres locaux d'emploi (CLE) en interrelation avec la Sécurité du revenu. Près de 3000 personnes travaillent à Emploi-Québec, en très grande majorité dans les CLE, mais également dans les 17 directions régionales et dans les unités centrales.

MISSION

La mission d'Emploi-Québec est de contribuer, de concert avec les partenaires du marché du travail, à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage et l'exclusion dans une perspective de développement économique et social.

Ainsi, Emploi-Québec participe à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail de même qu'à un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre. Elle offre ses services à la main-d'œuvre et aux employeurs en visant l'insertion sociale et professionnelle, le maintien, la stabilisation et la création d'emplois. De plus, Emploi-Québec favorise l'essor d'une formation continue de la main-d'œuvre, qualifiante et transférable.

CONCERTATION

L'atteinte de ces objectifs dépend de la mobilisation des partenaires du marché du travail et de l'arrimage d'actions convergentes de l'État. En effet, la concertation sur le marché du travail permet de mettre en commun de l'information, de formuler des objectifs conjoints et d'orchestrer les actions de manière à améliorer l'efficacité des interventions. Elle crée un effet de levier grâce au renforcement mutuel des initiatives de chacun et elle contribue à mobiliser les individus et les milieux de travail en vue de résoudre des problèmes et de trouver des solutions originales aux défis du marché du travail.

Cette concertation se manifeste au sein d'instances telles que la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail qui sont étroitement associés à la gestion d'Emploi-Québec. Ces instances sont composées de représentants de la main-d'œuvre, des entreprises, du monde de l'enseignement, d'organismes communautaires ainsi que du Ministère. De plus, des représentants d'autres ministères québécois sont invités à siéger à ces instances.

Cette concertation se manifeste également au sein d'autres organisations partenariales, très actives dans le domaine de l'emploi et de la main-d'œuvre, dont :

- les comités sectoriels de main-d'œuvre, qui sont institués par la Commission en vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre ;
- les comités d'intégration et de maintien en emploi ainsi que les comités aviseurs pour les groupes défavorisés sur le plan de l'emploi ;
- les instances partenariales mises en place sur une base *ad hoc*, tels les comités d'adaptation de la main-d'œuvre dans les entreprises, les comités de reclassement et les tables de concertation.

Enfin, Emploi-Québec associe à son action au premier chef la Sécurité du revenu dans les centres locaux d'emploi, ainsi que des ministères du gouvernement du Québec, soit ceux de l'Éducation, de l'Industrie et du Commerce, des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, des Régions, des Affaires municipales et de la Métropole. Sont également étroitement associés à l'intervention d'Emploi-Québec les réseaux d'enseignement, les organismes locaux, régionaux et sectoriels ainsi que les ressources externes d'emploi et de main-d'œuvre.

ORIENTATIONS

La ministre déléguée à l'Emploi et la Commission des partenaires du marché du travail ont fixé des orientations stratégiques pour Emploi-Québec. Ainsi, l'évaluation globale de la performance d'Emploi-Québec pourra se faire au cours des prochaines années, non seulement en fonction de cibles de résultats quantitatives, mais également en fonction des progrès enregistrés au regard de ces orientations.

Ces orientations s'inscrivent dans les orientations gouvernementales, qui sont notamment de favoriser une économie compétitive, d'avant-garde et créatrice d'emplois, une société solidaire et équitable, des services adaptés et accessibles et une gestion rigoureuse de l'État. De même, la ministre et la Commission considèrent que le travail est le premier moyen pour accéder à l'autonomie financière et à l'insertion sociale des individus et que la croissance économique constitue le principal moteur du développement de l'emploi. Dans cette perspective, l'intervention d'Emploi-Québec vise à favoriser une meilleure intégration des développements économique et social.

Les orientations consistent à :

- assurer une insertion maximale à l'emploi des personnes au chômage ;
- soutenir les personnes qui courent des risques de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail ;
- renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de main-d'œuvre ;
- favoriser l'essor d'une formation continue de la main-d'œuvre, qui soit qualifiante et transférable ;
- développer la culture de la concertation et soutenir l'initiative partenariale dans le domaine de la main-d'œuvre et de l'emploi ;
- améliorer les services aux citoyens et la gestion par résultats.

Chaque année, le plan d'action d'Emploi-Québec détermine les actions mises en œuvre pour répondre à ces enjeux stratégiques et le rapport de gestion rend compte des résultats obtenus.

CLIENTÈLES, MESURES ET SERVICES

L'action d'Emploi-Québec est encadrée par plusieurs lois, qui déterminent la nature de ses services et conditionnent ses objectifs, et par des ententes. Il s'agit notamment de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre ainsi que de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail.

CLIENTÈLES

Emploi-Québec offre des services universels de base ou spécialisés à l'ensemble de la main-d'œuvre québécoise et aux employeurs.

Ainsi, Emploi-Québec aide les demandeurs d'emploi qui cherchent à intégrer le marché du travail pour la première fois, ceux qui le réintègrent après une absence prolongée, les chômeurs de longue durée ou qui risquent de le devenir, les travailleurs mis à pied ou licenciés collectivement, les personnes en emploi qui aspirent à un changement professionnel ou qui veulent acquérir des compétences nouvelles, les travailleurs autonomes ou encore les chômeurs en transition entre deux emplois.

De plus, Emploi-Québec offre aux entreprises, peu importe leur taille ou leur secteur d'activité économique, une aide visant la formation de la main-d'œuvre, la gestion des ressources humaines, le maintien en emploi, l'organisation du travail, dont l'aménagement et la réduction du temps de travail, le reclassement, l'embauche et le recrutement.

Enfin, Emploi-Québec offre ses services aux collectivités, dans une perspective de soutien au développement régional et local.

MESURES ET SERVICES

Les services universels de base offerts aux individus et aux employeurs sont les suivants :

- L'accueil et l'entrevue initiale, pour la détermination des besoins des individus en regard du marché du travail.
- L'information sur le marché du travail, qui contribue à faciliter l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre, en rendant disponible l'information pertinente et utile à la main-d'œuvre, aux employeurs, aux réseaux d'enseignement et aux organismes travaillant au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi qu'au développement économique.
- Les services de placement, qui contribuent à améliorer le fonctionnement du marché du travail en donnant accès à des occasions d'emploi et en réduisant la durée des périodes de chômage et les délais pour pourvoir les postes vacants.

Des services plus spécialisés sont offerts par Emploi-Québec aux personnes et aux employeurs qui ont des besoins particuliers. Ces services comprennent entre autres des mesures actives d'emploi qui s'articulent autour de la préparation pour l'emploi, de l'insertion et du maintien en emploi, de la stabilisation et de la création d'emplois.

Les **services offerts aux individus** comprennent :

- l'analyse des besoins et la détermination d'un plan d'action personnalisé ;
- l'orientation professionnelle ;
- l'aide à la recherche active d'emploi ;
- les activités de formation ;
- les expériences en milieu de travail ;
- la subvention salariale pour favoriser l'embauche ;
- le supplément de retour au travail ;
- le soutien au travail autonome ;
- la mesure Jeunes volontaires ;
- le Régime d'apprentissage[1] ;
- le programme d'apprentissage et de qualification professionnelle réglementés.

En matière de gestion des ressources humaines et d'organisation du travail, les **services offerts aux employeurs** portent notamment sur l'aménagement et la réduction du temps de travail, la formation du personnel et la mise en place de comités de concertation dans les entreprises. Emploi-Québec octroie également de l'aide financière et technique pour allonger de manière récurrente la durée d'emploi des travailleurs dans les secteurs soumis aux fluctuations saisonnières et pour régler les problèmes liés au travail à temps partiel ou précaire. De plus, de concert avec les partenaires du marché du travail et du développement économique, Emploi-Québec favorise et soutient le développement et la consolidation de l'économie sociale et de l'entrepreneuriat.

Emploi-Québec offre également de l'aide financière et du soutien technique à des initiatives de mobilisation et de concertation, dont des projets majeurs et des projets économiques d'envergure permettant de créer des emplois. En outre, Emploi-Québec intervient dans divers secteurs d'activité économique en soutenant des comités sectoriels composés de représentants de la main-d'œuvre et des entreprises. Ces comités sectoriels, créés en vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, ont comme mandat de cerner les besoins de leur secteur en matière de main-d'œuvre, de gestion des ressources humaines, d'organisation du travail et de formation de la main-d'œuvre. Ils ont également comme mandat de trouver les solutions pertinentes en fonction des besoins définis et de les mettre en œuvre.

1 Le régime actuel de qualification sera éventuellement intégré au nouveau dispositif de développement et de reconnaissance des compétences.

La gestion du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail ainsi que les services liés à d'autres lois, à des mandats spéciaux ou à des ententes particulières, dont le programme des normes interprovinciales (Sceau rouge), complètent la gamme des interventions d'Emploi-Québec.

ACTIVITÉS LIÉES À LA LOI FAVORISANT LE DÉVELOPPEMENT DE LA FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

L'intervention d'Emploi-Québec porte également sur la promotion et l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, avec l'appui et la participation des partenaires, notamment les comités sectoriels de main-d'œuvre. À cet effet, Emploi-Québec offre des services universels d'information aux employeurs assujettis à la Loi, prend en charge l'agrément des formateurs, certifie l'admissibilité des activités, développe des programmes de subventions et gère le Fonds national de formation de la main-d'œuvre, sous l'autorité de la Commission des partenaires du marché du travail. Dans le cadre de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, Emploi-Québec soutient également le développement et la mise en œuvre d'un régime d'apprentissage et de l'intervention sectorielle.

RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

MODES DE PRESTATION DE SERVICES D'EMPLOI-QUÉBEC

Selon le service offert et la région, la prestation de services d'Emploi-Québec peut se faire à trois paliers : local, régional et national. Généralement, les services d'emploi sont donnés dans le CLE, où l'on retrouve aussi la Sécurité du revenu, qui gère des programmes d'aide financière de dernier recours. Les deux unités coordonnent leurs activités en matière notamment d'accueil et d'orientation de la clientèle.

Par ailleurs, de nombreux services d'Emploi-Québec sont offerts en collaboration avec des organismes voués au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi, des institutions d'enseignement ainsi que des organismes de développement économique, dont les centres locaux de développement (CLD).

La prestation des services spécialisés d'Emploi-Québec se fait dans les CLE, selon un mode de gestion par cas en vue de combler les besoins des individus sur le plan de l'emploi et de répondre aux exigences du marché du travail. Ainsi, à la suite d'une évaluation faite par les agents d'aide à l'emploi, un parcours d'insertion à l'emploi peut être établi. Ce parcours, convenu entre les parties, permet d'arrêter un plan d'intervention et le suivi des activités des participants afin qu'ils entreprennent une démarche encadrée leur donnant accès à de l'aide financière et technique adaptée.

Emploi-Québec favorise ses interventions auprès des employeurs selon une approche de concertation, de complémentarité et de respect mutuel des compétences de l'ensemble des organisations publiques et privées. Emploi-Québec considère les employeurs non seulement comme des clients mais aussi comme des associés, particulièrement dans la recherche de solutions d'affaires ou de pistes d'intervention pour améliorer le fonctionnement du marché du travail.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

Le 1er avril 2001, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a mis en vigueur sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens concernant, entre autres, Emploi-Québec. Cette déclaration de services veut répondre aux attentes exprimées par les citoyens et s'appuie sur la mobilisation du personnel. Elle décrit succinctement la mission ainsi que les services du Ministère, les engagements pour améliorer la qualité des services, la collaboration qui est attendue de la clientèle ainsi que les recours auxquels elle a droit. Cette déclaration est disponible sur le site Internet du Ministère ainsi que dans les CLE.

POLITIQUE DE RÉEXAMEN ADMINISTRATIF

Emploi-Québec assure l'élaboration et la gestion d'une politique de réexamen administratif qui permet à une personne de demander de revoir la décision rendue à son endroit, en suivant les modalités qui lui sont communiquées par le personnel d'Emploi-Québec, lorsqu'elle est informée de cette décision[2]. La politique de réexamen administratif est gérée par les directions régionales d'Emploi-Québec, en collaboration avec le CLE visé. La décision résultant du réexamen du dossier, laquelle est finale, est communiquée par écrit au requérant par la direction régionale[3].

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Dans le cas d'une plainte ou d'une demande de renseignements, tout individu ou toute personne morale peut s'adresser au Bureau des renseignements et plaintes du Ministère. Le directeur ou la personne responsable de l'unité administrative voit à informer les personnes des démarches prévues dans la politique de gestion des plaintes du Ministère.

2. Les décisions portent notamment sur le parcours et l'aide financière s'y rattachant, le supplément de retour au travail, la qualification professionnelle réglementée pour laquelle le droit d'appel au Commissaire de l'industrie de la construction ne s'applique pas, et sur tout autre champ d'activité déterminé par Emploi-Québec. À noter, par ailleurs, que les avis de réclamation d'aide financière peuvent faire l'objet d'une demande de révision en vertu de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale.
3. En ce qui a trait au Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO), les décisions rendues sont exécutoires et sans appel. En vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, le refus, la suspension ou la révocation d'un agrément de formateur ou d'une reconnaissance d'organisme collecteur peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif du Québec. De plus, toute personne peut porter plainte au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale contre le titulaire d'un agrément pour un comportement dérogatoire à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre et à ses règlements.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La **ministre déléguée à l'Emploi** exerce, dans le domaine de l'emploi, tous les pouvoirs prévus dans la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail. Dans le cadre des orientations gouvernementales, la ministre définit les orientations ministérielles pour les services publics d'emploi. De plus, de concert avec la Commission, elle élabore les politiques d'emploi et de main-d'œuvre et établit les stratégies et objectifs d'Emploi-Québec.

La **Commission des partenaires du marché du travail** exerce un rôle de conseil auprès de la ministre et prépare avec elle le plan d'action annuel d'Emploi-Québec. Elle en définit également les mesures et services. De plus, elle exerce des responsabilités en matière d'affectation des ressources et de réglementation dans le cadre de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Par ailleurs, le comité exécutif de la Commission assume notamment le suivi du plan d'action, le suivi budgétaire et administratif ainsi que le suivi et l'évaluation des résultats. Enfin, la Commission détient un pouvoir d'initiative en matière d'emploi et de main-d'œuvre.

La **présidente** de la Commission exerce un leadership auprès des membres de la Commission et cherche à en raffermir la cohésion et la notoriété, de même qu'elle favorise une démarche consensuelle. Elle est la première interlocutrice de la Commission auprès de la ministre et du gouvernement. Elle anime également des partenariats avec les conseils régionaux, les comités sectoriels, les comités aviseurs et les autres partenaires du marché du travail.

Les **conseils régionaux** ont comme mandat de définir la problématique du marché du travail de leur région et d'adapter les interventions d'Emploi-Québec en conséquence. De plus, dans le cadre des orientations nationales, ils déterminent les cibles de résultats, font la répartition des ressources et définissent les stratégies et objectifs d'intervention des plans d'action régionaux. Les conseils régionaux ont également un mandat de concertation avec les instances métropolitaines, régionales, locales et sectorielles de développement de la main-d'œuvre ainsi que de développement économique, et ils peuvent émettre des avis auprès de la Commission.

Le **sous-ministre** a la responsabilité d'intégrer les actions ministérielles afin d'assurer une vision d'ensemble des dossiers reliés à l'emploi et à la solidarité sociale, d'optimiser les relations entre les réseaux d'emploi et de la sécurité du revenu et d'harmoniser la planification stratégique, la gestion budgétaire ministérielle, les développements technologiques et l'évaluation de programmes.

Emploi-Québec est dirigée par un **sous-ministre associé** qui est également le secrétaire général de la Commission. Sous la coordination d'ensemble du sous-ministre, le sous-ministre associé relève de la ministre déléguée à l'Emploi. Il est, après la ministre, le premier interlocuteur de la Commission et il a notamment le mandat de mettre en œuvre les orientations adoptées par celle-ci. Il assume également la responsabilité d'harmoniser les orientations et les politiques d'Emploi-Québec avec celles du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, dont il est membre du comité exécutif. À l'intérieur des activités du Ministère, le sous-ministre associé assure la gestion des ressources dévolues à Emploi-Québec. Il est également responsable du suivi de la présente convention.

Par ailleurs, les **comités sectoriels** sont institués en vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre et ils ont comme mandat de définir les besoins en développement de la main-d'œuvre de leur secteur d'activité économique ainsi que d'élaborer et de mettre en œuvre des plans d'action pour y répondre. De plus, ils participent à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation du Régime d'apprentissage dans leurs secteurs.

CADRE DE GESTION

La Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail met en place le Fonds de développement du marché du travail (FDMT) qui est affecté au financement des fonctions d'Emploi-Québec. Ce fonds regroupe l'ensemble des ressources de programmes et d'administration nécessaires à la gestion des services publics d'emploi. Emploi-Québec gère ce fonds selon des critères de répartition des budgets et des règles de transférabilité qui sont proposées par la Commission des partenaires du marché du travail et déterminées par le Conseil du trésor. Les critères de répartition sont approuvés par le gouvernement.

Sous l'autorité de la Commission, Emploi-Québec gère également, dans une entité comptable distincte et indépendante des opérations comptables gouvernementales, les revenus et dépenses du Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO) mis en place en vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre ainsi que les programmes de subvention établis par la Commission.

Par ailleurs, la Commission dispose des ressources requises pour remplir ses mandats. Le niveau des ressources et les frais de fonctionnement sont déterminés annuellement dans le plan d'action.

ENTENTES DE SERVICE

Des ententes de service encadrant notamment les fonctions relevant des autres unités administratives du Ministère sont convenues entre ces unités et Emploi-Québec. Ces ententes portent sur la nature et le niveau des services rendus à Emploi-Québec ou à la Commission des partenaires du marché du travail par ces unités administratives ainsi que sur le cadre de responsabilité qui s'y rattache. Les ententes de service comprennent les rubriques suivantes : le cadre général de l'entente de service, les objectifs recherchés, la description des services rendus et reçus, les indicateurs de résultats, les ressources visées, les éléments de contingence ainsi que les mécanismes de suivi et de révision.

Des ententes sont convenues en matière de ressources humaines, de ressources matérielles, de technologies de l'information, de gestion budgétaire et financière, de recouvrement, de recherche et d'évaluation, d'affaires juridiques et de communications.

MARGES DE MANŒUVRE

La Loi sur l'administration publique prévoit, pour une agence ayant une convention de performance et d'imputabilité, la possibilité de négocier des marges de manœuvre avec le Conseil du trésor dans le but précis de mieux servir sa clientèle et d'accroître sa performance. Les demandes d'Emploi-Québec en la matière seront présentées dans un document distinct appelé « entente de gestion ». Cette « entente de gestion » est convenue entre la ministre et le Conseil du trésor et fait l'objet d'un dépôt à la Commission des partenaires du marché du travail. Des discussions sont en cours avec le Conseil du trésor à ce sujet.

CADRE DE PLANIFICATION

L'élaboration du plan d'action d'Emploi-Québec par la ministre déléguée et la Commisssion s'inscrit dans le cadre général de la planification gouvernementale et, de facon plus particulière, contribue de manière significative à la planification stratégique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en matière de main-d'œuvre et d'emploi. Par ailleurs, la ministre déléguée à l'Emploi et la Commission déterminent les priorités d'Emploi-Québec afin d'accomplir sa mission au regard des attentes du gouvernement et de la population.

En outre, Emploi-Québec tient compte d'autres orientations gouvernementales en matière de développement économique, de soutien au développement local et régional, d'éducation, de formation continue et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Emploi-Québec prend également en considération les orientations et les objectifs budgétaires du gouvernement.

Le processus de préparation des plans d'action d'Emploi-Québec est dynamique. Il s'inscrit dans un continuum et une approche concertée mobilisant un grand nombre de partenaires du marché du travail à l'échelle du Québec. De plus, il respecte les échéances du cycle budgétaire gouvernemental.

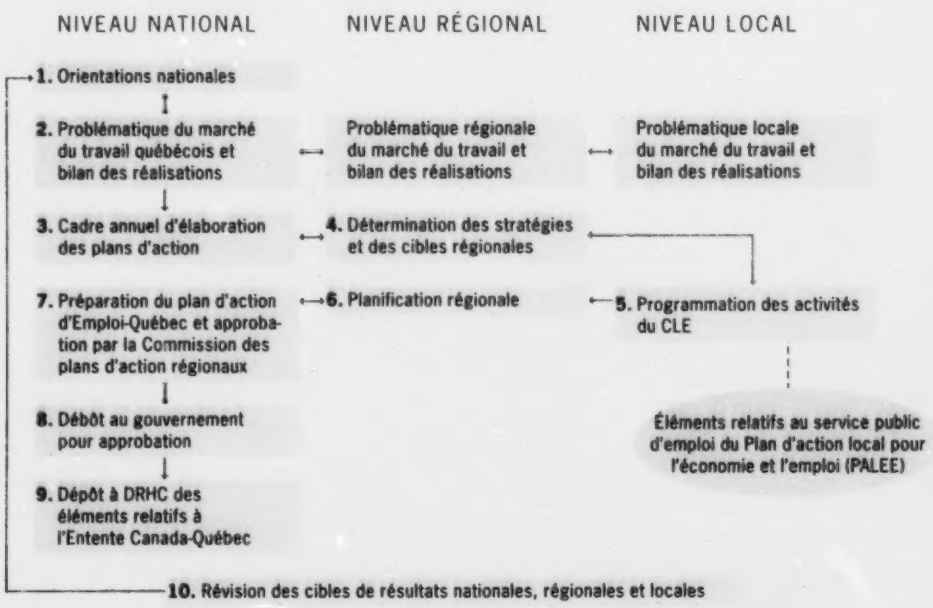
De concert avec les partenaires du marché du travail, Emploi-Québec élabore et propose ses cibles de résultats à partir des orientations gouvernementales et ministérielles, des données historiques, du contexte socio-économique et de celui du marché du travail, des résultats des évaluations effectuées, des priorités locales et régionales, des caractéristiques ou des besoins des usagers, des ressources disponibles, des orientations nationales ainsi que des stratégies retenues pour favoriser l'équilibre du marché du travail. Les cibles de résultats sont présentées annuellement, mais elles peuvent, dans certains cas, être établies sur une base pluriannuelle afin de tenir compte des effets de la conjoncture économique et des activités nécessitant un calendrier de réalisation échelonné sur plusieurs années.

Des ajustements aux cibles de résultats sont nécessaires une fois les plans d'action produits pour prendre en compte les données complètes de l'année précédente et les budgets réellement disponibles. Cependant, pour minimiser l'incidence de ces ajustements sur les planifications régionales et locales, ils sont effectués une fois l'an, en septembre.

Le cycle de planification s'amorce en septembre par la formulation des orientations nationales par la ministre déléguée, de concert avec la Commission. Les plans d'action régionaux sont transmis à la Commission au mois de janvier suivant. Le plan d'action annuel d'Emploi-Québec est déposé au gouvernement à la fin de mars.

Le schéma ci-dessous présente de façon synthétique le cycle de planification aux paliers local, régional et national d'Emploi-Québec. Il est à noter que les instances partenariales métropolitaines et sectorielles sont également associées à cette planification. Enfin, la planification budgétaire et opérationnelle (PBO) complète le cycle de planification d'Emploi-Québec.

CYCLE DE PLANIFICATION D'EMPLOI-QUÉBEC



CADRE D'IMPUTABILITÉ

Le cadre d'imputabilité d'Emploi-Québec comprend la détermination d'indicateurs de résultats pour lesquels des cibles sont établies dans les plans d'action. Il comprend en outre des mécanismes de reddition de comptes portant sur la mise en œuvre des orientations prévues dans le cadre de la planification ainsi que sur l'atteinte des cibles d'accessibilité, de qualité des services et de retombées auprès des clientèles. Il prévoit le respect des objectifs opérationnels et budgétaires. Des sondages pour mesurer la satisfaction des clientèles et l'évaluation de divers objectifs rattachés aux interventions sur le marché du travail complètent le cadre d'imputabilité.

INDICATEURS DE RÉSULTATS

Depuis avril 1998, de nombreux travaux ont porté sur la définition et la mesure des principaux indicateurs, ainsi que sur le développement et l'implantation d'outils de suivi de l'atteinte des cibles et de systèmes d'information de gestion. Emploi-Québec entend poursuivre au cours des prochaines années les investissements requis pour améliorer ses indicateurs ainsi que les outils et systèmes d'information nécessaires à leur mesure, pour mieux soutenir sa reddition de comptes et sa gestion par résultats, et pour définir l'imputabilité des ressources externes.

De plus, le présent cadre d'imputabilité alloue à Emploi-Québec la marge de manœuvre nécessaire pour parfaire et compléter ses indicateurs en fonction de l'évolution du marché du travail, de l'évolution des services publics d'emploi et de l'amélioration de ses outils de mesure de résultats.

Indicateurs de résultats ciblés

Les indicateurs ciblés sont directement liés à la mission d'Emploi-Québec. Il s'agit d'indicateurs de résultats qui permettent de rendre compte de l'atteinte des objectifs.

Chaque année, des cibles de résultats sont déterminées dans le plan d'action d'Emploi-Québec pour ces indicateurs. Cependant, certaines cibles pourraient être fixées sur un horizon pluriannuel.

À ce jour, Emploi-Québec a développé et retenu les douze indicateurs ciblés suivants :

- nombre de vacances signalées au Service national de placement ;
- taux de satisfaction des usagers de l'information sur le marché du travail dans les salles multiservices ;
- nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec ;
- proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes qui présentent un risque de chômage prolongé (de courte ou de longue durée) ;

- proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes qui présentent un risque élevé de chômage de longue durée ;
- nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec ;
- taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une mesure de formation professionnelle ou technique ;
- taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une mesure de formation autre que professionnelle ou technique ;
- prestations non versées à l'assistance-emploi à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi ;
- prestations non versées à l'assurance-emploi à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi ;
- nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives.

Enfin, le cadre d'imputabilité prévoit un suivi en fonction de caractéristiques sociodémographiques. À cette fin, le plan d'action d'Emploi-Québec comprend des stratégies d'intervention propres aux groupes défavorisés sur le plan de l'emploi et le rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus.

Autres indicateurs de résultats

Emploi-Québec prévoit développer et mettre en œuvre au cours des trois prochaines années d'autres indicateurs de résultats selon une planification qui sera déposée à la Commission des partenaires du marché du travail.

En matière de placement et de services aux employeurs, les nouveaux indicateurs porteront notamment sur le nombre d'employeurs distincts aidés par les mesures et services d'Emploi-Québec, le nombre de vacances signalées, le nombre de retours en emploi à la suite d'une activité d'appariement, le nombre de personnes maintenues en emploi dont l'emploi était menacé, etc. L'intervention sectorielle ainsi que les comités d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) feront également l'objet d'un suivi particulier.

De plus, Emploi-Québec projette façonner des indicateurs propres à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre. Ces nouveaux indicateurs, une fois établis, seront ciblés ou suivis. Ils porteront notamment sur l'augmentation des investissements en formation, le nombre d'employeurs se conformant à la Loi, l'accroissement des compétences de la main-d'œuvre et le développement du Régime d'apprentissage en milieu de travail.

Les autres indicateurs visent les caractéristiques des clientèles ainsi que les mesures d'efficience, de qualité des services et de satisfaction de la clientèle[4]. Ces indicateurs font l'objet d'un suivi et, sur la base des résultats obtenus, des objectifs d'amélioration de la performance sont déterminés dans les plans d'action, en matière notamment de qualité des services et de satisfaction de la clientèle.

La mesure de ces indicateurs est tributaire de l'information de gestion disponible ou encore, dans certains cas, de la collecte de données ponctuelles. Le développement de plusieurs de ces indicateurs requiert des investissements significatifs qui devront s'échelonner sur quelques années. Les plans d'action annuels d'Emploi-Québec préciseront les travaux qui seront conduits à ce titre. Les indicateurs utilisés devront toutefois informer sur les dimensions suivantes :

- coût de revient des services ;
- qualité des services (délai dans la prestation de services, traitement des plaintes, accueil au téléphone et dans les bureaux, traitement des dossiers, etc.) ;
- satisfaction de la clientèle.

ÉVALUATION

Des évaluations ont été faites dès la première année d'activité d'Emploi-Québec et continuent d'être menées, selon la planification effectuée annuellement ou sur un horizon pluriannuel. Les évaluations permettent de raffiner la mesure des résultats en ayant recours à des indices plus complets et complexes et en analysant les effets bruts des mesures et services, mais aussi leurs impacts (effets nets, modification du comportement, effets non désirés, etc.) et leur rentabilité. La Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre fait également l'objet d'une évaluation aux cinq ans.

Le plan d'action annuel d'Emploi-Québec précise quels sont les services qui font l'objet d'évaluation et quelles évaluations devront être complétées durant l'année.

4 Emploi-Québec entend suivre et évaluer plus particulièrement la mise en œuvre des parcours d'intégration à l'emploi.

REDDITION DE COMPTES

Dans un souci de transparence et conformément à l'obligation de rendre compte de ses résultats, Emploi-Québec rend publics et dépose à l'Assemblée nationale trois documents : la Convention de performance et d'imputabilité (CPI) qui est l'objet du présent document, le plan d'action annuel et le rapport annuel de gestion.

Les plans d'action régionaux sont également rendus publics, mais Emploi-Québec n'est pas tenue de les déposer à l'Assemblée nationale.

Le rapport annuel de gestion présente entre autres les résultats de chaque indicateur retenu et, le cas échéant, fournit des explications sur les écarts enregistrés par rapport aux cibles de résultats inscrites au plan d'action annuel. Il fait aussi état des travaux d'évaluation complétés au cours de la dernière année et décrit les principaux résultats qui en découlent. Après son adoption par la Commission des partenaires du marché du travail, ce rapport est produit chaque année à la ministre déléguée au plus tard le 30 septembre.

De plus, les directions régionales produisent un rapport de gestion annuel qui doit être adopté par les conseils régionaux des partenaires du marché du travail.

Sous l'autorité de la Commission, Emploi-Québec produit annuellement un rapport des activités liées à l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre et soumet les états financiers du Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO). Le rapport annuel d'activité est déposé par la ministre déléguée à l'Assemblée nationale. Les livres et comptes du Fonds sont certifiés par le Vérificateur général du Québec.

Enfin, en cours d'année, Emploi-Québec rend compte périodiquement de l'atteinte des cibles de résultats à la ministre déléguée, à la Commission des partenaires du marché du travail ainsi qu'aux conseils régionaux des partenaires du marché du travail.

RÉVISION DE LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ

La présente convention de performance et d'imputabilité (CPI) entre en vigueur à la date de sa signature.

Le sous-ministre associé a la responsabilité d'assurer le suivi de la présente convention qui, à la demande de la ministre déléguée ou de la Commission, peut être révisée afin de la faire évoluer en fonction de la mise en œuvre d'Emploi-Québec et pour tenir compte des modifications aux contextes légal, administratif et organisationnel entourant ses activités.

En foi de quoi, les parties ont signé en quatre exemplaires la présente Convention de performance et d'imputabilité,

à Québec, ce 16e jour d'avril 2002

LA MINISTRE DELEGUEE A L'EMPLOI

Agnès Maltais, ministre déléguée

LE SOUS MINISTRE DU MINISTERE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITE SOCIALE

André Trudeau, sous-ministre

LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHE DU TRAVAIL REPRESENTEE PAR

Léa Cousineau, présidente

Yvon Boudreau, secrétaire général et sous-ministre associé